

## O que é uma Avaliação Familiar?

Uma avaliação refere-se ao processo que o Departamento utiliza para colher e avaliar informações sobre sua família. Isto é uma oportunidade para você e seu assistente social se conhecerem a fim de aprenderem melhor sobre os pontos fortes e as necessidades pessoais de sua família. Você será encorajado de participar desse processo e identificar outros membros familiares e profissionais os quais conhecem sua família e podem ajudar providenciando informações adicionais.

Uma Avaliação permite que o assistente social determine que serviços são necessários, quais serviços são apropriados e quem melhor poderá providenciá-los. Isto também permite que você saiba a razão para qualquer envolvimento posterior com o Departamento.

Se você já tem um caso aberto com o Departamento e uma Avaliação tenha sido completada, o DSS (Departamento de Serviços Sociais) não irá conduzir outro. Entretanto, seu assistente social talvez deseje fazer algumas mudanças no atual Plano de Serviço (Service Plan) de sua família.

Se a Avaliação indicar que tais serviços são necessários, um Plano de Serviço (Service Plan) será desenvolvido por um assistente social com a sua participação. Isto irá descrever assistência que sua família receberá e podendo incluir tarefas tais como marcar consultas regulares ao médico para seus filhos; assegurar que seus filhos frequentem à escola; creche ou tutor e os prazos nos quais esperamos que estas tarefas sejam completadas.

O Departamento requer que a Avaliação seja completada em 45 dias úteis. Se for determinado que um serviço seja necessário antes da Avaliação ser completa, um direcionamento será feito assim que necessidades forem identificadas. A decisão de apoiar o relatório de abuso ou negligência será revisto ao final da Avaliação. O Departamento pode nesta hora decidir não apoiar o relatório.

## Existe a oportunidade de discordar com a decisão do Departamento?

Sim. Se você discordar com a decisão, você poderá:

- Notificar o assistente social e seu supervisor (a) sobre sua discordância.
- Submeter um depoimento escrito com fatos os quais você achar importante e requerer que estes, sejam acrescentados aos arquivos do Departamento.
- Participar de um dos processos de apelação/revisão do Departamento.

Um Inquérito Justo (Fair Hearing) é uma oportunidade de disputar certas decisões ou ações do Departamento de Serviços Sociais ou agência contratada do DSS.

Um Inquérito Justo (Fair Hearing) pode ser pedido para apelação de descobertas sobre uma investigação de abuso infantil e/ou negligência na qual você acredita que o Departamento tenha falhado em seguir as regulamentações, resultando em danos substanciais à você.

## Que tipo de serviços/ajuda o Departamento providencia às famílias?

O DSS (Departamento de Serviços Sociais) oferece uma variedade de serviços diretamente ou através de outras agências. Seu assistente social irá explicar estes e outros serviços específicos disponíveis em sua comunidade, os quais poderão incluir:

- Administração de Casos;
- Serviços de suporte familiar tais como cuidado a criança, auxílio aos pais e outros serviços terapêuticos, mediação de famílias e adolescentes;
- Serviços de suporte cultural e linguístico para famílias de minorias;
- Informação e encaminhamento para agências de outros estados e comunidades;
- Abrigos de emergência para crianças e adolescentes;
- Serviços para grávidas e pais adolescentes;
- Serviços de prevenção e tratamento para abusos sexuais;
- Serviços para violência doméstica;
- Encaminhamento para tratamento de abusos;
- Assistência residencial;
- Adoção e guarda.

Existem outras agências e linhas diretas (hotlines) que ajudam famílias em necessidade?

Além do Departamento de Serviço Social, existem outras organizações que podem providenciar assistência à sua família. Duas delas estão listadas abaixo, e seu assistente social poderá ajudá-lo a identificar outros recursos em sua comunidade.

Pais Ajudando Pais (Parents Helping Parents) possui uma rede de grupos de suporte aos pais que estejam em dificuldades. Ligue 1-800-882-1250

Linha de Stress para os Pais (The Parental Stress Line) é um serviço telefônico 24 horas para pais e crianças que se encontram em situação familiar de stress. Ligue 1-800-632-8188.

Para dar início ao Processo do Inquérito Justo (Fair Hearing Process), você pode submeter um pedido por escrito ao Departamento de Fair Hearing Office, em 30 dias após receber a notificação da decisão. Este pedido deverá incluir:

- Seu nome, endereço e número do telefone;
- A data em que a decisão foi tomada;
- O nome da criança(s);
- O nome e endereço do escritório onde a decisão foi tomada;
- A decisão a qual você deseja apelar;
- A cópia da Notificação enviada a você pelo Departamento, se possível.

Enviar para: Massachusetts Department of Social Services  
Fair Hearing Office  
24 Farnsworth Street

Boston, MA 02210

Você também deve mandar a cópia do seu pedido ao Director of the Area Office, Regional Office, Contracted Provider Agency or Foster Care Review Unit os quais a decisão você deseja contestar. Você será então contactado à respeito da revisão do processo.

O Recurso de Agravo (Grievance Process) é destinado à complementar o Inquérito Justo (Fair Hearing Process) e providencia a oportunidade de resolução de disavença de qualquer questão que não possa ser apelada através do Inquérito Justo (Fair Hearing). Para iniciar o Recurso de Agravo (Grievance Process), você deverá submeter uma reclamação escrita para Area Office, Regional Office, Contract Provider Agency ou Foster Care Review Unit os quais a decisão você deseja contestar, ou para o funcionário cuja conduta gerou sua reclamação.

O Recurso de Agravo (Grievance Process) deverá ser submetido em 30 dias após a decisão ter sido tomada ou a conduta ter ocorrido e deverá incluir: a descrição de e a data na qual a decisão foi tomada ou ocorrida a conduta; a razão para sua queixa e qualquer material escrito que você acreditar acrescentar ou apoiar sua queixa. Uma notificação por escrito da decisão do Departamento será enviada a você em 21 dias após seu Recurso de Agravo (Grievance) ter sido recebido.

### Como eu posso contactar o Departamento de Serviços Sociais?

Seu assistente social terá providenciado o número do telefone do Escritório Local (Area Office) o qual estará servindo sua família. Seu Escritório Local (Local Area Office) é aberto de 8:45am-5pm todos os dias úteis.

Após as 5pm e em finais de semana ou feriados, caso você tenha dúvidas sobre a segurança da criança ou outra emergência, você pode ligar para Child-at-Risk (Criança em Risco) Hotline no 1-800-792-5200. O Departamento também possui um Ombudsman's Office disponível de 8:45am –5pm que ajuda à resolver problemas e dúvidas. Ligue (617) 748-2444.

Massachusetts

Department of Social Services

Central Office

24 Farnsworth Street

Boston, MA 02210

Harry Spence, Commissioner

[www.mass.gov/dss](http://www.mass.gov/dss)

July 2000

Cuidando das Crianças

Departamento de Serviços Sociais

Um Guia aos Pais

## Por que um assistente social do Departamento vem à minha casa?

Um assistente social vai à sua casa porque o Departamento recebeu uma denúncia de que seu filho tem sofrido abuso ou negligência ou talvez esteja correndo risco de abuso. O relatório, também conhecido como “51 A”, é em resposta à lei estadual a qual requer que profissionais que tenham contato com crianças (como médicos, enfermeiros, professores de escola ou policiais) informem ao Departamento se há suspeita de que uma criança esteja sofrendo abuso ou negligência. Estes indivíduos devem relatar suspeitos de abuso infantil ou negligência ou eles poderão ser multados. A lei permite também que outras pessoas (como parentes, amigos ou vizinhos) dêem entrada em um relatório (51 A) caso eles suspeitem que uma criança esteja sofrendo abuso ou negligência. O relatório 51 A é feito em favor da criança; e não contra os pais ou a família.

A visita de um assistente social à sua casa é parte da investigação de um relato. Você será pedido para discutir sobre as alegações presentes no relato e talvez deseje ter alguém ao seu lado durante a visita. A lei do estado de Massachusetts requer que a investigação seja completada em 10 dias após a data do relato. (Em uma situação de emergência a investigação será completada em até 24 horas após o relato ter sido apontado como uma emergência). Você será notificado pelo Departamento, por carta, dos resultados da investigação.

## O que acontece durante uma investigação?

O assistente social reúne informações sobre as alegações de abuso ou negligência conversando com você e com membros diretos de sua família. O assistente social desejará ver todas as crianças de sua casa, em particular àquela em que o relatório foi apresentado a favor. O assistente social poderá querer falar com o professor da escola de seu filho, pediatra, tutor escolar ou outras pessoas que possuam informações relevantes a respeito do caso. Você poderá também providenciar ao assistente social os nomes de outras pessoas as quais lhe conhecem, tais como membros da igreja ou um vizinho. Estas entrevistas com sua família e outras pessoas significantes ao caso formam a base da investigação do assistente social.

## O Departamento lida com acusações criminais?

Não. O Departamento não lida com acusações criminais e não possui autoridade para prender. Entretanto, se sustentarmos um relato de abuso sexual ou exploração, danos graves, danos físicos ou morte de uma criança, a lei requer que o Departamento notifique a Justiça (District Attorney) a qual possui autoridade para lidar com acusações criminais.

## Quais são meus direitos?

Seus direitos perante a lei incluem, mas não são limitados a, os seguintes:

- O direito de ter a investigação conduzida em sua língua de preferência.
- O direito de conversar com um advogado ou de ter um ao seu lado a qualquer hora. Se o Departamento procurar ajuda de um tribunal, você deverá consultar um

advogado. Se você for incapaz de pagar por um advogado, um juiz lhe indicará um.

- O direito de ser notificado por escrito da decisão do Departamento de apoiar ou não o relato.
- O direito de perguntar e de ser respondido sobre qualquer questão que você tenha sobre o processo, incluindo a alegação(s) e investigação(s).

## O que acontece após uma investigação?

Após ser completada a investigação “51 B”, o Departamento determina se as alegações encontradas no relatório serão apoiadas ou não. Se elas não forem apoiadas significa que o Departamento não encontrou motivos para crer que sua criança esteja sofrendo abuso ou negligência. O Departamento não terá mais envolvimento com sua família a não ser que você já possua algum caso em andamento conosco ou que você requisite voluntariamente nossos serviços. Se for apoiado, significa que o Departamento encontrou motivos razoáveis para crer que sua criança tenha sofrido abuso ou negligência. Se, durante o curso da investigação, a pessoa acusada de ser responsável pelo abuso ou negligência for identificada, o assistente social incluirá a informação no relatório de investigação “51B”. Após a investigação ser completada, caso você ou sua família precisem de serviços, o assistente social iniciará uma Avaliação Familiar.

Nome do assistente social

Nome do supervisor

Area Office/Contracted Provider Agency

Endereço

Número de Telefone

## E se eu não quiser um assistente social investigando minha família?

Na maioria dos casos, as famílias preferem trabalhar junto ao Departamento durante o processo de investigação. Entretanto, também existem momentos em que a família não está disposta à conversar com o assistente social. Enquanto é seu direito se recusar a participar da investigação, por favor, entenda que viemos ajudar seus filhos e sua família. Durante uma investigação, o Departamento deve se encontrar com os pais e todas as crianças da família. Se a família se recusar a permitir uma visita em casa, ou de outra maneira impedir o assistente social de ver uma criança, o Departamento poderá procurar ajuda da polícia ou do tribunal.

## Quem apresentou o relatório? Poderei lê-lo?

O Departamento não pode revelar a identidade do relator. O assistente social será o mais específico possível ao relatar detalhes das alegações da denúncia. Lembre-se, o assistente social vai à sua casa para garantir a segurança e o bem estar do seu filho. Uma vez que o assistente social complete a investigação, você poderá requerer uma cópia do relatório “51A”, assim como o relatório de investigação conhecido como “51B”. A maioria dos requerimentos é concedida. Requerimentos individuais são

cuidadosamente considerados e as decisões são baseadas em o que melhor representa os interesses da criança. Se a informação for disponível a identidade do relator será preservada.

## Meu filho será levado embora?

Na vasta maioria dos casos, não. De fato, a maioria das crianças atendidas pelo Departamento permanece em suas casas. Nossa meta é assegurar que a saúde e segurança da criança estão sendo investigadas e ajudar os pais à cuidarem dos seus filhos em suas próprias casas. A menos que seu filho esteja correndo risco de algum dano, nós iremos assisti-lo providenciando serviços que ajudem sua família à cuidar da criança em casa, deste modo, mantendo a família unida.

Quando a criança precisa ser removida de seu lar, poderemos pedir aos pais que identifiquem algum membro da família ou amigo o qual possa assistir à criança. Em um pequeno número de casos no qual o Departamento determina que a criança corre risco imediato, iremos ao tribunal pedir permissão para remover seu filho e providenciar um local imediato. Em casos muito raros, o Departamento poderá remover a criança antes mesmo da permissão do tribunal para tal, mas será necessário apresentar-se ao tribunal para requerer aprovação do primeiro dia em seguida à remoção da criança. Lembre-se, se uma criança é removida de sua casa com o objetivo de garantir sua segurança e bem estar, nossa meta será devolvê-la o quanto antes for seguro.

## Serviços de proteção à criança.

O Departamento de Serviços Sociais (Department of Social Services) foi estabelecido sob as leis “Commonwealth of Massachusetts” para proteger as crianças e para fortalecer e dar suporte às famílias. Como parte de seu mandato, é requerido ao departamento investigar denúncias de abuso ou negligência infantil.

Ser pai ou mãe é gratificante, mas nem sempre é fácil. Quando os problemas surgem na família, normalmente é a criança que é emocionalmente e fisicamente afetada. Infelizmente, alguns pais não sabem aonde procurar ajuda para seus filhos e para si mesmos. Este guia foi escrito com a finalidade de explicar o papel de assistentes e outros membros da equipe do Departamento os quais trabalham junto para servir você e sua família. O Departamento reconhece que isto pode ser um momento muito difícil para você e sua família. Por favor, lembre-se de que nossa meta é garantir a segurança e o bem estar do seu filho.

## Um Guia aos Pais.

